

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
ESCOLA SUPERIOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Mestrado em Gestão Estratégica das Relações Públicas

2007/2009

A Comunicação nos Hospitais Públicos Portugueses – Uma questão de excelência

Anexos

Sandra Cristina de Almeida Bessa

Orientadora

Prof. Doutora Mafalda Eiró-Gomes

Escola Superior de Comunicação Social

Índice

Anexo 1 – Questionário	2
Anexo 2 – Respostas aos questionários	10
Anexo 3 – Codificação	91
Anexo 4 – Tabelas SPSS	96
Anexo 5 – Caracterização da Amostra	117

ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO



1. Este Questionário destina-se ao Projecto “Comunicação na Saúde: Os Hospitais Públicos Portugueses”, no âmbito do Mestrado em Gestão Estratégica das Relações Públicas. OBRIGADA POR COLABORAR!

1.

Qual a Designação do Serviço?

Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

- ☐ i. Gabinete de Comunicação
- ☐ ii. Gabinete de Comunicação e Imagem
- ☐ iii. Gabinete de Imagem e Comunicação
- ☐ iv. Gabinete de Comunicação e Relações Exteriores
- ☐ v. Gabinete de Comunicação e Marketing
- ☐ vi. Serviço de Relações Públicas e Comunicação
- ☐ vii. Serviço de Comunicação e Relações Públicas
- ☐ viii. Serviço de Relações Públicas
- ☐ ix. Assessoria de Comunicação
- ☐ Outra, Qual?

2.

Ano de criação do Serviço *

3.

No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ?

- ☐ Presidente do Conselho de Administração
- ☐ Vogal do Conselho de Administração
- ☐ Administrador Hospitalar
- ☐ Outro, qual?

4.

Quantos colaboradores trabalham no Serviço?

- ☐ 1 a 4
- ☐ 5 a 10
- ☐ Mais de 10

5.

Qual a formação académica dos colaboradores?

- ☐ 9.º ao 12.º Ano
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

6.

Quais as áreas de formação dos colaboradores?

- ☐ Comunicação Social
- ☐ Relações Públicas
- ☐ Marketing
- ☐ Publicidade
- ☐ Outra, qual?

7.

Que tipo de funções lhe estão adjudicadas?
(Assinale as várias funções)

- ☐ Comunicação Institucional
- ☐ Relação com os Media
- ☐ Informação ao Doente
- ☐ Atendimento ao público
- ☐ Comunicação com os colaboradores
- ☐ Angariação de fundos
- ☐ Planeamento estratégico
- ☐ Comunicação de crise
- ☐ Elaboração e revisão de Folhetos informativos

- ☐ Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- ☐ Acções de comunicação para a Saúde
- ☐ Comunicação de Risco
- ☐ Assessoria de Direcção
- ☐ Porta - Voz
- ☐ Relação com a comunidade
- ☐ Relação com a Tutela
- ☐ Relação com outros poderes públicos

8.

Que tipo de funções desempenha?

(Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha)

- ☐ Comunicação Institucional
- ☐ Relação com os Media
- ☐ Informação ao Doente
- ☐ Atendimento ao público
- ☐ Comunicação com os colaboradores
- ☐ Angariação de fundos
- ☐ Planeamento estratégico
- ☐ Comunicação de crise
- ☐ Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- ☐ Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- ☐ Acções de comunicação para a Saúde
- ☐ Comunicação de Risco
- ☐ Assessoria de Direcção
- ☐ Porta - Voz
- ☐ Relação com a Comunidade
- ☐ Relação com a tutela
- ☐ Relação com outros poderes públicos

9.

Existe um Plano de Comunicação?

- ☐ Sim
- ☐ Não

10.

Qual a sua periodicidade? *

- ☐ Anual
- ☐ Semestral

-

11.

O serviço dispõe de centro de custo?

- ☐ Sim
- ☐ Não

12.

Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital?

- ☐ Sim
- ☐ Não

13.

A que outras fontes de financiamento recorre?

- ☐ Fundações Privadas
- ☐ Organizações Não Governamentais
- ☐ Mecenias
-

14.

Elaboram campanhas de angariação de fundos?

- ☐ Sim
- ☐ Não

15.

Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano?

- ☐ 1 a 4
- ☐ 5 a 10
- ☐ Mais de 10
- ☐ Não se aplica

16.

Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço?

- ☐ Circular Informativa

- ☐ Newsletter
- ☐ Jornal Interno
- ☐ Quadro de Avisos
- ☐ Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- ☐ Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- ☐ Web site
- ☐ Intranet
-

17.

Estes instrumentos são avaliados, periodicamente?

- ☐ Sim
- ☐ Não

18.

Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital?

- ☐ Email
- ☐ Web site
- ☐ Blog
- ☐ Caixa de sugestões
-

19.

Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes?

- ☐ Sim
- ☐ Não

20.

Como avaliam a satisfação dos Doentes?

- ☐ Questionários no Internamento
- ☐ Questionários nas Consultas
- ☐ Caixas de sugestões/Reclamações
- ☐ Não se aplica

21.

Existe uma análise periódica a estes instrumentos

- ☐ Sim

- ☐ Não

22.

Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não se aplica

23.

Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes?

- ☐ Gabinete do Utente
- ☐ Serviço Social
- ☐ Outro

24.

Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes?

- ☐ Sim
- ☐ Não

25.

O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente?

- ☐ Sim
- ☐ Não

26.

O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral?

- ☐ Sim
- ☐ Não

27.

São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação?

- ☐ Sim
- ☐ Não

28.

Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho?

- ☐ Sim
- ☐ Não

29.

Organiza acções de comunicação para a Saúde?

- ☐ Sim
- ☐ Não

30.

Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano?

- ☐ 1 a 3
- ☐ 4 a 6
- ☐ 7 a 10
- ☐ Mais de 10
- ☐ Não se aplica

31.

Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições?

- ☐ Sim
- ☐ Não

32.

Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano?

- ☐ 1 a 3
- ☐ 4 a 6
- ☐ 7 a 10
- ☐ Mais de 10

- ☐ Não se aplica

33.

Assinale quais as actividades que o Serviço promove:

- ☐ Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
 - ☐ Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
 - ☐ Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
 - ☐ Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
 - ☐ Campos de Férias
 - ☐ Grupos de Apoio
 - ☐ Actividades culturais
-

ANEXO 2 – RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIOS

1. Este Questionário destina-se ao Projecto “Comunicação na Saúde: Os Hospitais Públicos Portugueses”, no âmbito do Mestrado em Gestão Estratégica das Relações Públicas. OBRIGADA POR COLABORAR!

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso
(Choice - Single answer)

iii. Gabinete de Imagem e Comunicação

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required
2004

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)
Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)
Not Answered

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Outra, qual? Ciências da Comunicação

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Comunicação com os colaboradores
- Planeamento estratégico

- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a comunidade
- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Comunicação com os colaboradores
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a Comunidade
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Newsletter
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Outros, quais? e-mail Institucional

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Not Answered

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões
- Outros Livros de Reclamações

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

4 a 6

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Não

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Grupos de Apoio
- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

Outra, Qual? Gabinete de Relações Públicas

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2003/2004??

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Outra, qual? Saúde Pública e Comunicação e Educação para a Ciência

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Comunicação com os colaboradores
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Relação com a comunidade

- Relação com a Tutela
- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Comunicação com os colaboradores
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Relação com a Comunidade
- Relação com a tutela
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Newsletter
- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Não

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões
- Outros carta, pessoalmente

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Não

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica (a organizar a primeira acção)

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Não

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Grupos de Apoio
- Actividades culturais

1)Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

iii. Gabinete de Imagem e Comunicação

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

Not Answered

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Relações Públicas
- Marketing

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Relação com a comunidade
- Relação com a Tutela

- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Relação com a Comunidade
- Relação com a tutela
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Não

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Not Answered

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Não

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Sim

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

- Fundações Privadas
- Mecenaz

- Outros Entidades Privadas

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Sim

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

5 a 10

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Newsletter
- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Caixas de sugestões/Reclamações
- Outros Cartas, emails, faxes...

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Não

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Not Answered

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Not Answered

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Not Answered

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Not Answered

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Not Answered

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Not Answered

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Not Answered

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Not Answered

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

Not Answered

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

v. Gabinete de Comunicação e Marketing

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2006

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Marketing

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a comunidade
- Relação com a Tutela

- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a Comunidade
- Relação com a tutela
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Não

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Sim

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

1 a 4

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Não

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Não

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

i. Gabinete de Comunicação

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

1995

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Relações Públicas
- Marketing

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Porta - Voz
- Relação com a comunidade
- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Porta - Voz
- Relação com a Comunidade
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Sim

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

- Mecenaz

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Jornal Interno
- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

7 a 10

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

4 a 6

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Campos de Férias

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

ii. Gabinete de Comunicação e Imagem

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2000

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

Mais de 10

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- 9.º ao 12.º Ano
- Licenciatura
- Mestrado

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Relações Públicas
- Outra, qual? telefonistas/assistentes operacionais (recepcionistas)

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos

- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a comunidade
- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a Comunidade
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Sim

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Mais de 10

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Newsletter
- Jornal Interno
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

7 a 10

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Grupos de Apoio
- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

Outra, Qual? Gabinete de Comunicação, Informação e Relações Públicas

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

O Gabinete existe há mais de 20 anos embora nem sempre com esta designação

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Outro, qual? Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- 9.º ao 12.º Ano
- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Outra, qual? Comunicação Organizacional

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Atendimento ao público
- Comunicação com os colaboradores
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Relação com a comunidade
- Relação com a Tutela
- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Atendimento ao público
- Comunicação com os colaboradores
- Planeamento estratégico
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Relação com a Comunidade
- Relação com a tutela
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Jornal Interno
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)
Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)
Not Answered

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)
Não

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Não se aplica

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)
Não

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)
Não se aplica

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)
Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)
Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Não

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Mais de 10

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

4 a 6

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

viii. Serviço de Relações Públicas

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

1999

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Relações Públicas

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Comunicação de crise
- Relação com a comunidade

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Comunicação de crise
- Relação com a Comunidade

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Não

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Not Answered

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Intranet
- Outros, quais? E-mail

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Outros Carta, Presencial, Telefone, etc.

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Outros Sondagem telefónica e registo das reclamações/sugestões/elogios que entram no Serviço

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Outro Serviço de Relações Públicas

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Não

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Not Answered

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

Not Answered

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

vi. Serviço de Relações Públicas e Comunicação

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

1997

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- 9.º ao 12.º Ano

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Relações Públicas

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação de crise
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a comunidade

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Atendimento ao público

- Comunicação com os colaboradores
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Not Answered

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Newsletter
- Jornal Interno
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Não

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

4 a 6

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

4 a 6

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

ii. Gabinete de Comunicação e Imagem

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2006

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Relação com a comunidade
- Relação com outros poderes públicos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional

- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Relação com a Comunidade
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Não

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Jornal Interno
- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)

- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

ii. Gabinete de Comunicação e Imagem

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2004

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Outro, qual? Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Outra, qual? pós-graduação "comunicação em saúde"

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Porta - Voz
- Relação com a comunidade

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Porta - Voz
- Relação com a Comunidade

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Não

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Outra, Qual? .

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Newsletter
- Jornal Interno

- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Não

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Não

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Not Answered

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Not Answered

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Not Answered

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Not Answered

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Not Answered

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

4 a 6

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Não

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

iv. Gabinete de Comunicação e Relações Exteriores

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

1995

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Relações Públicas

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Relação com a comunidade

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media

- Comunicação com os colaboradores
- Angariação de fundos
- Comunicação de crise
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz
- Relação com a Comunidade
- Relação com a tutela
- Relação com outros poderes públicos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Sim

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

- Mecenaz

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Newsletter
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica Pontuais

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica Pontuais

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

v. Gabinete de Comunicação e Marketing

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2006

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura
- Mestrado

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Relações Públicas
- Marketing

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Informação ao Doente
- Comunicação com os colaboradores
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Porta - Voz

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Jornal Interno
- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet
- Outros, quais? Revista, Vídeo, Stand de Eventos

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões
- Outros Telefone

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Outros estudos de satisfação de qualidade percebida

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Not Answered

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

i. Gabinete de Comunicação

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2003

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Vogal do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Relações Públicas
- Publicidade

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Assessoria de Direcção

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Assessoria de Direcção

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Newsletter
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email

- Caixa de sugestões
- Outros Gabinete do Utente

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários no Internamento
- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Sim

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Not Answered

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Não

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Não

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Not Answered

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

ix. Assessoria de Comunicação

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2008

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Outra, qual? Administração Hospitalar

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Não

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Outra, Qual?

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Não

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Sim

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

- Mecenaz

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Sim

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

1 a 4

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Ciruclar Informativa

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Não

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Não

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Não

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Not Answered

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Não

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Não

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

viii. Serviço de Relações Públicas

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2000

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

5 a 10

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- 9.º ao 12.º Ano
- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Relações Públicas
- Outra, qual? 12.º ano humanidades

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Informação ao Doente
- Atendimento ao público

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Informação ao Doente
- Atendimento ao público

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Não

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Outra, Qual? Não se aplica

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Web site

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Não

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Web site
- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Não

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Não

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Não

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Actividades culturais

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

viii. Serviço de Relações Públicas

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2000

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

5 a 10

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- 9.º ao 12.º Ano
- Licenciatura

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Relações Públicas
- Outra, qual?

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Informação ao Doente
- Atendimento ao público
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Não

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Outra, Qual?

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Sim

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Sim

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

- Mecenaz

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Circular Informativa
- Quadro de Avisos
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Não

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Caixa de sugestões

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Não

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Não

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)

PRÉ-TESTE

1) Qual a Designação do Serviço? Assinale apenas a hipótese que se adequar ao seu caso

(Choice - Single answer)

vii. Serviço de Comunicação e Relações Públicas

2) Ano de criação do Serviço (Open ended text - One line) Required

2005

3) No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ? (Choice - Single answer)

Presidente do Conselho de Administração

4) Quantos colaboradores trabalham no Serviço? (Choice - Single answer)

1 a 4

5) Qual a formação académica dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Mestrado

6) Quais as áreas de formação dos colaboradores? (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Social
- Outra, qual? História e Sociologia

7) Que tipo de funções lhe estão adjudicadas? (Assinale as várias funções) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Assessoria de Direcção
- Relação com a comunidade

8) Que tipo de funções desempenha? (Assinale as várias funções que independentemente de lhe estarem atribuídas, desempenha) (Choice - Multiple answers)

- Comunicação Institucional
- Relação com os Media
- Comunicação com os colaboradores
- Planeamento estratégico
- Comunicação de crise
- Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- Acções de comunicação para a Saúde
- Comunicação de Risco
- Assessoria de Direcção
- Relação com a Comunidade

9) Existe um Plano de Comunicação? (Choice - Single answer)

Sim

10) Qual a sua periodicidade? (Choice - Single answer) Required

Anual

11) O serviço dispõe de centro de custo? (Choice - Single answer)

Não

12) Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital? (Choice - Single answer)

Não

13) A que outras fontes de financiamento recorre? (Choice - Multiple answers)

Not Answered

14) Elaboram campanhas de angariação de fundos? (Choice - Single answer)

Não

15) Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano? (Choice - Single answer)

Não se aplica

16) Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? (Choice - Multiple answers)

- Newsletter
- Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
- Folhetos Informativos externos (para os doentes)
- Web site
- Intranet

17) Estes instrumentos são avaliados, periodicamente? (Choice - Single answer)

Sim

18) Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? (Choice - Multiple answers)

- Email
- Web site
- Caixa de sugestões
- Outros Gabinete do Utente

19) Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

20) Como avaliam a satisfação dos Doentes? (Choice - Multiple answers)

- Questionários nas Consultas
- Caixas de sugestões/Reclamações

21) Existe uma análise periódica a estes instrumentos (Choice - Single answer)

Sim

22) Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral? (Choice - Single answer)

Sim

23) Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Gabinete do Utente

24) Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes? (Choice - Single answer)

Sim

25) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente? (Choice - Single answer)

Não

26) O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral? (Choice - Single answer)

Não

27) São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação? (Choice - Single answer)

Sim

28) Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho? (Choice - Single answer)

Sim

29) Organiza acções de comunicação para a Saúde? (Choice - Single answer)

Sim

30) Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano? (Choice - Single answer)

1 a 3

31) Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições? (Choice - Single answer)

Sim

32) Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano? (Choice - Single answer)

33) Assinale quais as actividades que o Serviço promove: (Choice - Multiple answers)

- Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
- Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
- Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
- Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
- Actividades culturais

O questionário apresenta-se de forma clara, não existindo perguntas que levantem dúvidas na resposta.

ANEXO 3 - CODIFICAÇÃO

1 - Designação do serviço

- 1 Gabinete de Comunicação
- 2 Gabinete de Comunicação e Imagem
- 3 Gabinete de Imagem e Comunicação
- 4 Gabinete de Comunicação e Relações Exteriores
- 5 Gabinete de Comunicação e Marketing
- 6 Serviço de Relações Públicas e Comunicação
- 7 Serviço de Comunicação e Relações Públicas
- 8 Serviço de Relações Públicas
- 9 Assessoria de Comunicação
- 10 Outra

2 - Ano de criação do serviço

- 0 sem data
- 1 1980 - 1985
- 2 1996 - 2000
- 3 2001 - 2004
- 4 2005 - 2008

3 - No organograma do Hospital de quem depende o Serviço ?

- 1 Presidente do Conselho de Administração
- 2 Vogal do Conselho de Administração
- 3 Administrador Hospitalar
- 4 Outro

4 - Quantos colaboradores trabalham no Serviço?

- 1 1 a 4
- 2 5 a 10
- 3 mais e 10

5 - Qual a formação académica dos colaboradores?

- 1 9.º ao 12.º Ano
- 2 Licenciatura
- 3 9.º ao 12.º Ano, Licenciatura
- 4 9.º ao 12.º Ano, Licenciatura, Mestrado
- 5 Licenciatura e Mestrado

6 - Quais as áreas de formação dos colaboradores?

- 1 Comunicação Social
- 2 Relações Públicas
- 3 Comunicação Social e Marketing
- 4 Relações Públicas e Marketing
- 5 Comunicação Social, Relações Públicas e Marketing
- 6 Relações Públicas e Publicidade

- 7 Comunicação Social, Saúde Pública e Comunicação e Educação para a ciência
- 8 Comunicação Social, Relações Públicas, Telefonistas e recepcionistas
- 9 Comunicação Social, Comunicação em Saúde
- 10 Comunicação Social , Design de Comunicação, Terapia Organizacional e património cultural
- 11 Ciências da Comunicação
- 12 Comunicação Organizacional
- 13 Comunicação Social e Relações Públicas
- 14 Administração hospitalar
- 15 Relações Públicas e 12.º Ano Humanidades

7 - Que tipo de funções lhe estão adjudicadas?

- | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------|
| 1 | Comunicação Institucional | Sim/nao (0/1) | para todas, pq é resposta multipla |
| 2 | Relação com os Media | | |
| 3 | Informação ao Doente | | |
| 4 | Atendimento ao público | | |
| 5 | Comunicação com os colaboradores | | |
| 6 | Angariação de fundos | | |
| 7 | Planeamento estratégico | | |
| 8 | Comunicação de crise | | |
| 9 | Elaboração e revisão de Folhetos informativos | | |
| 10 | Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado | | |
| 11 | Acções de comunicação para a Saúde | | |
| 12 | Comunicação de Risco | | |
| 13 | Assessoria de Direcção | | |
| 14 | Porta - Voz | | |
| 15 | Relação com a comunidade | | |
| 16 | Relação com a Tutela | | |
| 17 | Relação com outros poderes públicos | | |

8 - Que tipo de funções desempenha?

- 1 Comunicação Institucional
- 2 Relação com os Media
- 3 Informação ao Doente
- 4 Atendimento ao público
- 5 Comunicação com os colaboradores
- 6 Angariação de fundos
- 7 Planeamento estratégico
- 8 Comunicação de crise
- 9 Elaboração e revisão de Folhetos informativos
- 10 Elaboração e revisão da informação do Consentimento Informado
- 11 Acções de comunicação para a Saúde
- 12 Comunicação de Risco
- 13 Assessoria de Direcção
- 14 Porta - Voz
- 15 Relação com a Comunidade
- 16 Relação com a tutela

- 17 Relação com outros poderes públicos
- 9 - Existe um Plano de Comunicação?
- 0 Não
 - 1 Sim
- 10 - Qual a sua periodicidade? *
- 1 Anual
 - 2 Semestral
 - 3 Outra
 - 4 Não responde
- 11- O serviço dispõe de centro de custo?
- 0 Não
 - 1 Sim
- 12 - Existem outras fontes de financiamento, além do Hospital?
- 0 Não
 - 1 Sim
- 13 - A que outras fontes de financiamento recorre?
- 1 Fundações Privadas
 - 2 Organizações Não Governamentais
 - 3 Mecenias
 - 4 Outros
 - 5 Não se aplica
- 14 - Elaboram campanhas de angariação de fundos?
- 0 Não
 - 1 Sim
- 15 - Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano?
- 1 1 a 4
 - 2 5 a 10
 - 3 Mais de 10
 - 4 Não se aplica
- 16 - Que tipo de instrumentos de comunicação são utilizados pelo Serviço? sim/nao para cada uma
- 1 Circular Informativa
 - 2 Newsletter
 - 3 Jornal Interno
 - 4 Quadro de Avisos
 - 5 Folhetos Informativos internos (para os profissionais)
 - 6 Folhetos Informativos externos (para os doentes)
 - 7 Web site
 - 8 Intranet
 - 9 Outros, quais?

- 17 - Estes instrumentos são avaliados, periodicamente?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 18 - Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital? sim/não para cada uma
- 1 Email
 - 2 Web site
 - 3 Blog
 - 4 Caixa de sugestões
 - 5 Outros
- 19 - Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos Doentes?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 20 - Como avaliam a satisfação dos Doentes? sim/não para cada uma
- 1 Questionários no Internamento
 - 2 Questionários nas Consultas
 - 3 Caixas de sugestões/Reclamações
 - 4 Não se aplica
 - 5 Outros
- 21 - Existe uma análise periódica a estes instrumentos
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 22 - Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos Doentes e do Público em geral?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não se aplica
 - 3 Não responde
- 23 - Qual o serviço responsável pelas Reclamações / Sugestões dos Doentes?
- 1 Gabinete do Utente
 - 2 Serviço Social
 - 3 Outro
 - 4 Não responde
- 24 - Existe uma análise periódica às Reclamações / Sugestões dos Doentes?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 25 - O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado internamente?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde

- 26 - O resultado da análise das reclamações/sugestões é divulgado para os Doentes e público em geral?
- 0 Não
 - 1 Sim
- 27 - São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 28 - Os Doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 29 - Organiza acções de comunicação para a Saúde?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 30 - Quantas acções de comunicação para a Saúde organizam por ano?
- 1 1 a 3
 - 2 4 a 6
 - 3 7 a 10
 - 4 Mais de 10
 - 5 Não se aplica
 - 6 Não responde
- 31 - Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições?
- 0 Não
 - 1 Sim
 - 2 Não responde
- 32 - Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições colabora, por ano?
- 1 1 a 3
 - 2 4 a 6
 - 3 7 a 10
 - 4 Mais de 10
 - 5 Não se aplica
 - 6 Não responde
- 33 - Assinale quais as actividades que o Serviço promove:
- 1 Divulgação nos meios de comunicação social das actividades do hospital
 - 2 Divulgação no Portal da Saúde das actividades do hospital
 - 3 Divulgação no site da ARS das actividades do hospital
 - 4 Eventos (Congressos, Reuniões, Conferências)
 - 5 Campos de Férias
 - 6 Grupos de Apoio
 - 7 Actividades culturais

ANEXO 4 – TABELAS SPSS

1 – Designação do serviço

Statistics

Designação do Serviço

N	Valid	20,000
	Missing	,000
	Mean	5,250
	Std. Deviation	2,989
	Variance	8,934

Designação do Serviço

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Gabinete de Comunicação	2	10,0	10,0	10,0
Gabinete de Comunicação e Imagem	3	15,0	15,0	25,0
Gabinete de Imagem e Comunicação	2	10,0	10,0	35,0
Gabinete de Comunicação e Relações Exteriores	2	10,0	10,0	45,0
Gabinete de Comunicação e Marketing	2	10,0	10,0	55,0
Serviço de Relações Públicas e Comunicação	1	5,0	5,0	60,0
Serviço de Comunicação e Relações Públicas	2	10,0	10,0	70,0
Serviço de Relações Públicas	3	15,0	15,0	85,0
Assessoria de Comunicação	1	5,0	5,0	90,0
Outra	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Categoria Outra – Gabinete de Relações Públicas

Gabinete de Comunicação Informação e Relações Públicas

Questão 2 – Ano de Criação

Ano de Criação					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sem data	1	5,0	5,0	5,0
	1980 a 1995	1	5,0	5,0	10,0
	1996 a 2000	8	40,0	40,0	50,0
	2001 a 2004	4	20,0	20,0	70,0
	2005 a 2008	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Questão 3- No organograma de quem depende o Serviço

No organograma de quem depende o Serviço					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Presidente do Conselho de Administração	17	85,0	85,0	85,0
	Vogal do Conselho de Administração	1	5,0	5,0	90,0
	Outro	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Categoria Outro – 2 hospitais dependem do Conselho de Administração

Questão 4 – Quantos colaboradores trabalham no serviço

Quantos colaboradores trabalham no serviço					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 a 4	16	80,0	80,0	80,0
	5 a 10	3	15,0	15,0	95,0
	Mais de 10	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Questão 5 – Qual a formação académica dos colaboradores

Qual a formação académica dos colaboradores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9.º ao 12.º ano	1	5,0	5,0	5,0
	Licenciatura	13	65,0	65,0	70,0
	9.º ao 12.º Ano e Licenciatura	4	20,0	20,0	90,0
	9.º ao 12.º Ano, Licenciatura e Mestrado	1	5,0	5,0	95,0
	Licenciatura e Mestrado	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Questão 6 – Quais as áreas de formação dos colaboradores

Quais as áreas de formação dos colaboradores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Comunicação Social	2	10,0	10,0	10,0
	Relações Públicas	2	10,0	10,0	20,0
	Comunicação Social e Marketing	1	5,0	5,0	25,0
	Relações Públicas e Marketing	2	10,0	10,0	35,0
	Comunicação Social, relações Públicas e Marketing	3	15,0	15,0	50,0
	Comunicação Social, Saúde Púb. e Comunicação e Educação para a Ciência	1	5,0	5,0	55,0
	Comunicação Social, Relações Públicas, Telefonistas e Recepcionistas	1	5,0	5,0	60,0
	Comunicação Social, Comunicação em Saúde	1	5,0	5,0	65,0
	Comunicação Social, Design em comunicação, terapia organizacional e património cultural	1	5,0	5,0	70,0
	Ciências da Comunicação	1	5,0	5,0	75,0
	Comunicação Organizacional	1	5,0	5,0	80,0
	Comunicação Social e Relações Públicas	1	5,0	5,0	85,0
	Administração hospitalar	1	5,0	5,0	90,0
	Relações Públicas e 12.º Ano Humanidades	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Questão 7 – Quais as funções que lhe estão adjudicadas?

\$Sim Frequencies – Questão 7

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$Sim	cominst	17	9,6%	85,0%
	relmedia	11	6,2%	55,0%
	infdoente	14	7,9%	70,0%
	atendpub	10	5,6%	50,0%
	comcolab	10	5,6%	50,0%
	angfundos	4	2,3%	20,0%
	planestrat	8	4,5%	40,0%
	comcrise	13	7,3%	65,0%
	elabfolhinf	13	7,3%	65,0%
	consentinf	5	2,8%	25,0%
	acomsaude	14	7,9%	70,0%
	comrisco	6	3,4%	30,0%
	assdir	13	7,3%	65,0%
	portavoz	10	5,6%	50,0%
	relcomunid	14	7,9%	70,0%
	Reltutela	6	3,4%	30,0%
	Relpodepub	9	5,1%	45,0%
	Total	177	100,0%	885,0%

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$Sim ^a	20	87,0%	3	13,0%	23	100,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

8 – Que funções que desempenha?

\$Sim Frequencies

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$Sim	cominst	14	8,0%	87,5%
	relmedia	15	8,6%	93,8%
	infdoente	6	3,4%	37,5%
	atendpub	8	4,6%	50,0%
	comcolab	14	8,0%	87,5%
	angfundos	6	3,4%	37,5%
	planestrat	8	4,6%	50,0%
	comcrise	12	6,9%	75,0%
	elabfolhinf	13	7,5%	81,2%
	consentinf	7	4,0%	43,8%
	acomsaude	11	6,3%	68,8%
	comrisco	6	3,4%	37,5%
	assdir	12	6,9%	75,0%
	portavoz	9	5,2%	56,2%
	relcomunid	13	7,5%	81,2%
	reltutela	7	4,0%	43,8%
	relpodepub	13	7,5%	81,2%
	Total	174	100,0%	1087,5%

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$Sim ^a	16	94,1%	1	5,9%	17	100,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

9 – Existe Plano de Comunicação

Statistics

Existe um Plano de Comunicação

N	Valid	20,000
	Missing	,000
	Mean	,700
	Std. Deviation	,470
	Variance	,221

Existe um Plano de Comunicação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	6	30,0	30,0	30,0
	Sim	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

10 – Qual a sua periodicidade?

Statistics

Qual a sua periodicidade

N	Valid	20,000
	Missing	,000
	Mean	1,800
	Std. Deviation	1,152
	Variance	1,326

Qual a sua periodicidade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anual	14	70,0	70,0	70,0
	Outra	4	20,0	20,0	90,0
	Não responde	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

NOTA: a resposta do Hospital 10 foi considerada Anual, apesar de referir Outra, Qual? (Apesar do plano de **atividades anual**, existe uma gestão quotidiana das ações de comunicação)

11 – O serviço dispõe de centro de custo?

Statistics

O serviço dispõe de centro de custo

N	Valid	20,000
	Missing	,000
	Mean	,750
	Std. Deviation	,444
	Variance	,197

O serviço dispõe de centro de custo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	5	25,0	25,0	25,0
	Sim	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

12 – Existem outras fontes de financiamento?

Statistics

Existem outras fontes de
financiamento, além do hospital

N	Valid	20,000
	Missing	,000
	Mean	,250
	Std. Deviation	,444
	Variance	,197

Existem outras fontes de financiamento, além do hospital

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Não	15	75,0	75,0	75,0
Sim	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

13 – A que outras fontes de financiamento recorre

A que outras fontes de financiamento recorre

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Fundações privadas	1	5,0	5,0	5,0
Mecenas	4	20,0	20,0	25,0
Não se aplica	15	75,0	75,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

14 – Elaboram campanhas de angariação de fundos?

elaboram campanhas de angariação de fundos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Não	14	70,0	70,0	70,0
Sim	5	25,0	25,0	95,0
Não responde	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

15 – Qts campanhas organiza por ano?

Case Processing Summary^a

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
elaboram campanhas de angariação de fundos	20	100,0%	0	,0%	20	100,0%
Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano	20	100,0%	0	,0%	20	100,0%

a. Limited to first 100 cases.

Case Summaries^a

	elaboram campanhas de angariação de fundos	Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano
1	Não	Não se aplica
2	Não	Não se aplica
3	Sim	5 a 10
4	Sim	1 a 4
5	Não	Não se aplica
6	Sim	Mais de 10
7	Não	Não se aplica
8	Não	Não se aplica
9	Não	Não se aplica
10	Não	Não se aplica
11	Não responde	Não se aplica
12	Não	Não se aplica
13	Sim	5 a 10
14	Não	Não se aplica
15	Não	Não se aplica
16	Não	Não se aplica
17	Não	Não se aplica
18	Sim	1 a 4
19	Não	Não se aplica
20	Não	Não se aplica
Total N	20	20
Mean	,35	3,45

a. Limited to first 100 cases.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
elaboram campanhas de angariação de fundos	20	0	2	,35	,587
Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano	20	1	4	3,45	1,050
Valid N (listwise)	20				

Quantas campanhas de angariação de fundos realizam por ano

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 a 4	2	10,0	10,0	10,0
5 a 10	2	10,0	10,0	20,0
Mais de 10	1	5,0	5,0	25,0
Não se aplica	15	75,0	75,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

16 – Que tipo de instrumentos são utilizados pelo serviço?

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$Sim ^a	20	100,0%	0	,0%	20	100,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$\$Sim Frequencies

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$\$Sim	Circular Informativa	14	14,4%	70,0%
	Newsletter	10	10,3%	50,0%
	Jornal Interno	9	9,3%	45,0%
	Quadro Avisos	12	12,4%	60,0%
	Folh Inf Internos	10	10,3%	50,0%
	Folh Inf Externos	15	15,5%	75,0%
	Web Site	14	14,4%	70,0%
	Intranet	13	13,4%	65,0%
	Total	97	100,0%	485,0%

17 – Estes instrumentos são avaliados periodicamente?

Estes instrumentos são avaliados periodicamente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	8	40,0	40,0	40,0
	Sim	11	55,0	55,0	95,0
	Não responde	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

18 – Através de que instrumentos pode o doente comunicar com o hospital?

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$\$Sim ^a	19	95,0%	1	5,0%	20	100,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$Sim Frequencies

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$Sim	Email	16	35,6%	84,2%
	Web site	13	28,9%	68,4%
	Cx sugestões	16	35,6%	84,2%
	Total	45	100,0%	236,8%

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$Não ^a	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 0.

\$Não Frequencies

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$Não	Email	4	8,3%	20,0%
	Web site	7	14,6%	35,0%
	Blog	20	41,7%	100,0%
	Cx sugestões	4	8,3%	20,0%
	Outros	13	27,1%	65,0%
	Total	48	100,0%	240,0%

19 – Mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos doentes

Existem mecanismos periódicos de avaliação da satisfação dos doentes?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	3	15,0	15,0	15,0
	Sim	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

20 – Como avaliam a satisfação dos doentes?

\$Sim Frequencies

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$Sim	Quest Intern	12	27,9%	63,2%
	Quest Cons	9	20,9%	47,4%
	Cx sug/recl	16	37,2%	84,2%
	Não se aplica	1	2,3%	5,3%
	Outros	5	11,6%	26,3%
	Total	43	100,0%	226,3%

21 – Existe uma análise periódica a estes elementos?

Existe uma análise periódica a estes elementos?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	2	10,0	10,0	10,0
	Sim	17	85,0	85,0	95,0
	Não responde	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

22 – Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos doentes e do público em geral?

Statistics

Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos doentes e do público em geral?

N	Valid	20,000
	Missing	,000
	Std. Deviation	,745
	Variance	,555

Os resultados da avaliação de satisfação são colocados à disposição dos doentes e do público em geral?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	6	30,0	30,0	30,0
	Sim	12	60,0	60,0	90,0
	Não se aplica	1	5,0	5,0	95,0
	Não responde	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

23 – Serviço responsável pelas recl/sug dos doentes

Qual o serviço responsável pelas Reclamações/sugestões dos doentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gabinete do Utente	15	75,0	75,0	75,0
	Outro	2	10,0	10,0	85,0
	Não responde	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

24 – Existe uma análise periódica às recl/sug dos doentes?

Existe uma análise periódica às Reclamações/sugestões dos Doentes?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	18	90,0	90,0	90,0
	Não	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

25 – O resultado é divulgado internamente?

O resultado da análise das Reclamações /Sugestões é divulgado internamente?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	5	25,0	25,0	25,0
	Sim	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

26 – O resultado da análise das Reclamações /Sugestões é divulgado para os doentes e público em geral?

O resultado da análise das Reclamações /Sugestões é divulgado para os doentes e público em geral?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	10	50,0	50,0	50,0
	Sim	9	45,0	45,0	95,0
	Não responde	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

27 - São tomadas medidas de melhoramento com base nas reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação)

**São tomadas medidas de melhoramento com base nas
reclamações/sugestões/inquéritos de satisfação)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	17	85,0	85,0	85,0
	Não responde	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

28 – Os doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho?

Os doentes reconhecem o esforço do Hospital em melhorar o seu desempenho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	18	90,0	90,0	90,0
	Não responde	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

29 – Organiza acções de comunicação para a Saúde?

Organiza acções de comunicação para a Saúde?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	4	20,0	20,0	20,0
	Sim	15	75,0	75,0	95,0
	Não responde	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

30 – Quantas acções de comunicação de comunicação para a Saúde organizam por ano?

Quantas acções de comunicação de comunicação para a Saúde organizam por ano?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 a 3	4	20,0	20,0	20,0
4 a 6	3	15,0	15,0	35,0
7 a 10	2	10,0	10,0	45,0
Mais de 10	4	20,0	20,0	65,0
Não se aplica	4	20,0	20,0	85,0
Não responde	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

31 – Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições?

Colabora em acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Não	6	30,0	30,0	30,0
Sim	12	60,0	60,0	90,0
Não responde	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

32 – Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições, colabora por ano?

Em quantas acções de comunicação para a Saúde organizadas por outras instituições, colabora por ano?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 a 3	7	35,0	35,0	35,0
	4 a 6	3	15,0	15,0	50,0
	7 a 10	2	10,0	10,0	60,0
	Não se aplica	2	10,0	10,0	70,0
	Não responde	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

33 – Quais as actividades que o serviço promove

\$Sim Frequencies

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$Sim	Div. mcs act H	16	24,2%	88,9%
	Div. PS act. H	13	19,7%	72,2%
	Div. Site ARS actv. H	7	10,6%	38,9%
	Eventos	15	22,7%	83,3%
	Campos Férias	1	1,5%	5,6%
	Grupos Apoio	3	4,5%	16,7%
	Act Culturais	11	16,7%	61,1%
	Total	66	100,0%	366,7%

Não Frequencies

		Responses		
		N	Percent	Percent of Cases
\$Não	Div. mcs act H	4	5,4%	20,0%
	Div. PS act. H	7	9,5%	35,0%
	Div. Site ARS actv. H	13	17,6%	65,0%
	Eventos	5	6,8%	25,0%
	Campos Férias	19	25,7%	95,0%
	Grupos Apoio	17	23,0%	85,0%
	Act Culrurais	9	12,2%	45,0%
	Total	74	100,0%	370,0%

ANEXO 5 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O **Hospital de São João, EPE** é o maior hospital do Norte e o segundo maior do país. É um hospital universitário com uma ligação umbilical à Faculdade de Medicina do Porto que ocupa o mesmo edifício em regime de condomínio. Presta assistência directa à população de parte da cidade do Porto (freguesias do Bonfim, Paranhos, Campanhã e Aldoar) e concelhos limítrofes. Actua como centro de referência para os distritos do Porto (com excepção dos concelhos de Baião, Amarante e Marco de Canaveses), Braga e Viana do Castelo, abrangendo uma população de cerca de 3 milhões de pessoas. Para muitas especialidades e áreas do saber médico é a última instância no país em termos de diagnóstico e tratamento. Em 31 de Dezembro de 2005, o **HSJ** passou a Entidade Pública Empresarial e encetou um processo de reorganização interna e de investimento em melhores condições hoteleiras para os seus doentes.

Os Hospitais da Universidade de Coimbra (H.U.C.) O ano de 1870, foi na história dos Hospitais da Universidade um marco de particular importância pois representou a data em que o Liceu foi transferido para o edifício do antigo Colégio de S. Bento e o Hospital ficou finalmente instalado nos 3 edifícios (São Jerónimo, Colégio das Artes e Castelo) que utilizou até 1961, altura em que o Hospital do Castelo foi destruído para construção da cidade universitária, continuando os H.U.C., a viver nos outros 2 edifícios até ao dia 6 de Março de 1987, data em que passou a ocupar um novo edifício feito expressamente para o efeito. Conta no mesmo perímetro com um edifício central e com os edifícios do Centro de Cirurgia Cardiorácica e S. Jerónimo. Para além destas instalações, contam ainda com a clínica obstétrica Dr. Daniel de Matos e o Bloco de Celas. Dispõe de 1208 camas que se repartem-se por unidades de internamento de 33 camas, comportando cada uma delas enfermarias de 6, 3 e 1 camas. A área de ensino compreende um Auditório de 500 lugares, dois anfiteatros de 100 lugares e três salas em cada serviço, com capacidade para 45 alunos. No edifício do Centro de Cirurgia ardiotorácica funciona o Serviço de Documentação de referência integrando 32 Bibliotecas.

O **Centro Hospitalar Lisboa Norte (CHLN)**, integra dois importantes estabelecimentos universitários de referência do Serviço Nacional de Saúde português, o Hospital de Santa Maria e o Hospital de Pulido Valente. Na sua Missão estão consagradas importantes funções integradas de prestação de cuidados de saúde, de formação pré, pós-graduada e continuada e de inovação e investigação, constituindo-se como unidade essencial dentro do sistema de saúde português. Nele estão presentes capacidades notáveis ao nível dos recursos humanos, das tecnologias praticadas e do saber acumulado. A par do apoio que presta às populações da sua

zona de influência directa, o Centro Hospitalar Lisboa Norte (CHLN) garante referência diferenciada em múltiplas áreas clínicas, no âmbito regional e nacional e dos países de expressão portuguesa. Com esta missão, o Centro Hospitalar Lisboa Norte (CHLN) cumpre os objectivos de uma grande unidade do sistema público, com vista à garantia da equidade e universalidade do acesso, da assistência eficaz e eficiente e da promoção da qualidade e da excelência, com satisfação dos doentes e dos profissionais.

Centro Hospitalar Cova da Beira - Data de 26 de Junho de 1908 a inauguração do antigo Hospital Distrital da Covilhã. Denominado na época de Hospital da Misericórdia da Covilhã. Às portas de cumprir um século de vida, o edifício apresentava-se há muito em precárias condições e estruturalmente debilitado, pecando também pela difícil localização e péssimas acessibilidades. Na memória de todos fica a inclinada rampa de acesso aos internamentos, por onde os doentes eram dificilmente transportados em macas, cadeiras de rodas ou camas, graças à força humana. A reverter esta situação, completamente insustentável, surge o Centro Hospitalar Cova da Beira, fruto de uma congregação de esforços, oriunda de agentes impulsionadores da região. O Centro Hospitalar Cova da Beira, pessoa colectiva de direito público com autonomia administrativa, financeira e património próprio, foi criado nos termos do artº 1 do Decreto-lei nº 284/99, de 26 de Julho, e integrou o Hospital Distrital da Covilhã, o Hospital Distrital do Fundão e o Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental, tendo assumido o C.H.C.B. todos os seus direitos e obrigações. Foi inaugurado em 17 de Janeiro de 2000. Nos termos do Decreto-lei nº 426/99, de 21 de Outubro, foi construído com serviços de dimensão e diferenciação técnica adequados à população abrangida: concelhos da Covilhã, Fundão, Belmonte e Penamacor. Tornou-se, assim, na maior e mais sofisticada unidade de saúde de toda a região e, consequentemente, na mais valiosa resposta a uma população com cerca de 100.000 habitantes. No âmbito da reforma e reestruturação do sector da saúde, nomeadamente da consagração da autonomia de gestão das unidades hospitalares em moldes empresarias, através do Decreto-Lei n.º 288/2002 o Centro Hospitalar Cova da Beira é transformado em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, com a designação de Centro Hospitalar Cova da Beira, S.A.

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental foi fundado em 31 de Dezembro de 2005, pela junção de três hospitais: Hospital de Santa Cruz, Hospital de São Francisco Xavier e Hospital de Egas Moniz. Tem actualmente uma lotação de 900 camas para internamento nos vários Serviços. Anualmente realiza 400.000 consultas, recebe nos seus Serviços de Urgência 200.000 doentes, realiza 50.000 sessões de Hospital de Dia e interna 30.000 doentes. No Serviço de Obstetrícia nascem por ano 3000 crianças. Procura sobretudo e em primeiro lugar, dar uma resposta atempada e de qualidade às necessidades de assistência hospitalar da população da

nossa área de referência. É para este fim que trabalham com empenho os seus mais de 4 mil funcionários dos vários grupos profissionais. Atingido este primeiro patamar também queremos distinguir-nos em algumas áreas específicas em que, para responder a necessidades assistenciais não satisfeitas, procuramos ser referência a nível nacional.

A Unidade Local de Saúde de Matosinhos, criada em 9 de Junho de 1999, é uma entidade pública empresarial, estabelecida pelo Decreto-Lei 233/2005 de 29 de Dezembro, sendo dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Integra o Hospital Pedro Hispano, o Centro de Diagnóstico Pneumológico, a Unidade de Saúde Pública e os Centros de Saúde de Matosinhos, Senhora da Hora, São Mamede de Infesta e Leça da Palmeira, bem como as três extensões deste último: Perafita, Santa Cruz do Bispo e Lavra. A ULSM está integrada no Serviço Nacional de Saúde e tem por objecto a prestação de cuidados de saúde, podendo, também, desenvolver actividades de investigação, formação e ensino. A ULSM pretende obter a excelência na integração entre cuidados de saúde primários e cuidados diferenciados, constituindo modelo de referência nacional desta integração. É sua missão identificar as necessidades em saúde da população do concelho de Matosinhos e dar-lhes uma resposta integrada, oferecendo um contínuo de cuidados e serviços, disponíveis através de uma rede de serviços de fácil acesso e circulação que permitam ganhos em saúde, com uma eficiência técnica e social de nível superior. O Hospital Pedro Hispano, com uma lotação de 432 camas, presta, ainda, cuidados hospitalares directos à população do concelho da Maia e de referência aos Hospitais de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim, excepto para as áreas de traumatologia crânio-encefálica e de neurocirurgia, servindo, assim, uma população de aproximadamente 430.000 habitantes. A sede da **ULSM** está localizada no Hospital Pedro Hispano, onde se encontram os serviços transversais ao funcionamento da instituição como a Biblioteca, os Órgãos de Apoio Técnico e os Serviços de Apoio.

Hospital de S. Teotónio – Viseu - O primeiro Hospital de Viseu foi o Hospital das Chagas, pertencente à Misericórdia, actual edifício da Polícia de Segurança Pública, instituído entre 1565 / 1585 (?) por Gerónimo Braga e sua mulher Isabel de Almeida, junto da igreja de S. Martinho (extinta), para nele se tratarem os doentes que não excedessem os três meses de curativo. Do Hospital se descobre um vastíssimo horizonte limitado a Oeste e Noroeste pelas Serras da Gralheira e Caramulo, a Sudoeste pela Serra do Buçaco, a Sul e Soeste pela Serra da Estrela. Este Hospital tem dois pavimentos, tendo quatro enfermarias com os nomes de São João, S. Francisco, Sant’Ana e Senhora das Dores. Tem mais duas enfermarias para os Irmãos da Misericórdia, alguns quartos para pensionistas, compartimentos para alienados e presos doentes, casa de banho, casa de autópsias e casa mortuária.

O Novo Hospital nasce em 1997 - Uma rede principal de arruamentos dá acesso às Urgências, Admissão de Doentes e Entrada Principal. Uma rede secundária dá acesso à cozinha, Farmácia, Aprovisionamento, Zona Industrial e Casa Mortuária. Há ainda uma rede terciária para acesso às zonas de estacionamento. Todos estes arruamentos estão dotados de sinalização vertical de aproximação, de orientação de trânsito e de sinalização horizontal, constituída por setas no pavimento a passadeiras para peões. O Heliporto destina-se ao acesso ao Hospital por via aérea e situa-se a Sudoeste do edifício hospitalar. Foram as seguintes as preocupações dominantes na concepção do Hospital :

- Criação de um sistema modulado, conferindo grande flexibilidade e versatilidade ao edifício, o que permitirá, no futuro, proceder a alterações e ou ampliações;
- Estabelecimento de circulações claras, independentes e curtas, com separação de circuitos de doentes, pessoal, visitas, fornecedores, etc., e criação de circuitos de limpos e sujos para pessoal e géneros;
- Criação de áreas técnicas de localização estratégica, de onde partem as diferentes redes das instalações técnicas especiais;
- Limitar a altura do edifício, respondendo às condicionantes camarárias e facilitando a evacuação de doentes e pessoal, em caso de incêndio;
- Reduzir ao mínimo as distâncias entre serviços com relações prioritárias, que normalmente ficarão contíguos ou com ligações fáceis e rápidas.

IPO PORTO - Foi no início do século passado, no ano de 1907, que em Portugal se deram os primeiros passos na organização da luta contra o cancro. O entusiasmo com que a ideia foi recebida e acarinhada deveu-se, em grande medida, à dedicação, entusiasmo e clarividência do Professor Francisco Soares Branco Gentil, especialista de renome internacional, já então reconhecido na Europa e Estados Unidos, onde estagiou e se especializou em oncologia. Foi em Abril de 1974, que o Centro do Porto do Instituto Português de Oncologia Francisco Gentil iniciou as suas funções, tendo-se distinguido ao longo dos anos pelo dinamismo e lugar cimeiro na qualidade com que acolhe e trata os doentes, pela actividade científica de alta credibilidade que desenvolve e pela qualidade do ensino que realiza na área da oncologia. Pelo prestígio conquistado adquiriu hoje dimensão europeia e internacional, sendo membro activo da European Organization of Research and Treatment of Cancer (EORTC). A procura de novas formas de gestão, mais adequadas aos novos desafios deste novo século e aparentemente mais consentâneas com a melhoria da constante e progressiva da qualidade em todos os níveis de actuação, levou a que o IPO solicitasse à tutela a sua integração no grupo dos hospitais com estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, o que veio a formalizar-se através do Decreto-Lei nº 282/2002, de 10 de Dezembro, que alterou a sua designação para

IPOFG - CROP, S.A. Novo Decreto-Lei (n.º 233/2005), veio transformar as sociedades anónimas de capitais exclusivamente públicos (S.A.) em EPE - Entidades Públicas Empresariais, a 1 de Janeiro de 2006. A transformação, que visa uma melhor prestação de cuidados de saúde, através da optimização dos recursos, veio dar ao IPO-Porto a sua designação actual: **Instituto Português de Oncologia do Porto Francisco Gentil, Entidade Pública Empresarial (IPOPFG, E.P.E.)**

A Unidade Local de Saúde do Alto Minho, E.P.E., foi criada pelo Decreto-Lei Decreto-Lei n.º 183/2008 de 4 de Setembro. A ULSAM resulta da integração do Centro Hospitalar do Alto Minho, E. P. E, e dos centros de saúde do distrito de Viana do Castelo, tendo a sua sede em Viana do Castelo, mais propriamente no Hospital de Santa Luzia. A área de influência da Unidade Local de Saúde do Alto Minho, é todo o distrito de Viana do Castelo mais algumas franjas limítrofes dos concelhos de Barcelos, Braga e Esposende, onde os utentes, por uma questão de tradição, proximidade ou diferenciação, optam por recorrer aos nossos serviços.

O Hospital de São Sebastião está localizado na cidade de Santa Maria da Feira, no Norte do Distrito de Aveiro. Além da população deste concelho o Hospital serve ainda toda a população residente na área demo-geográfica de Aveiro Norte. Entrou em funcionamento a 4 de Janeiro de 1999 e em 31 de Dezembro de 2005 foi transformado em Entidade Pública Empresarial (EPE). O Hospital de São Sebastião, criado em 1996, entrou em funcionamento a 4 de Janeiro de 1999, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 151/98, de 5 de Junho. Foi dotado com um modelo de gestão inovador, o qual define o estatuto jurídico pelo qual a instituição passou a reger-se. Este diploma conferiu, pela primeira vez, a um hospital público, uma natureza empresarial, definição que permitiu a este Hospital organizar-se como uma empresa de serviços, recorrendo aos métodos, técnicas e instrumentos habitualmente utilizadas pelo sector privado, para sua organização e gestão. Desses meios de gestão, podem salientar-se, entre outros, a contratualização do financiamento em função das actividades a prosseguir, o estabelecimento de contratos individuais de trabalho e de incentivos aos profissionais, e a agilização da contratação dos meios necessários ao seu funcionamento. O Hospital de São Sebastião é um hospital de 1ª linha para a população residente nos concelhos de Santa Maria da Feira, Castelo de Paiva e Arouca, para os quais é o hospital de referência. O Hospital assiste, ainda, os utentes para os quais não existe nos respectivos hospitais de referência (Hospital Distrital de Ovar; Hospital Distrital de Espinho; Hospital Distrital de S. João da Madeira e Hospital Distrital de Oliveira de Azeméis) a cobertura em determinadas valências, o que corresponde a uma população total de 382.705 habitantes (censos 2001).

A Unidade Local de Saúde da Guarda, integra os hospitais Sousa Martins, Nossa Senhora da Assunção e 12 centros de saúde do distrito, com excepção dos serviços de Aguiar da Beira e de Vila Nova de Foz Côa. (2008 13 de Junho). O Conselho de Ministros aprovou, ontem, o decreto-lei e os estatutos desta entidade pública empresarial (EPE), que também integrará as unidades de Saúde Familiar que vierem a ser criadas na região. Trata-se de um passo decisivo para avançar com o projecto de requalificação/ampliação do Hospital Sousa Martins, orçada em 55 milhões de euros. Esta remodelação esteve "presa durante dois anos à estratégia do Centro Hospitalar da Beira Interior", disse Fernando Girão, director do Sousa Martins, que não avançou por falta de entendimento entre os conselhos de Administração dos hospitais de Castelo Branco, Covilhã e Guarda. Para deslindar o impasse, o então ministro Correia de Campos determinou, em Maio do ano passado, a criação de uma ULS que ficará responsável pelo investimento na cidade mais alta.

Hospital de Faro - Construído para substituir o antigo Hospital da Santa Casa da Misericórdia, o Hospital de Faro iniciou a sua actividade a 4 de Dezembro de 1979, após publicação do quadro orgânico de pessoal. Actualmente é o Hospital de referência do sotavento algarvio, servindo uma população residente de cerca de 253 mil pessoas, podendo este valor populacional duplicar ou triplicar sazonalmente. Dotado de todas as valências básicas e complementares que permitem ajustar a sua classificação no nível II de diferenciação da Carta Hospitalar, o Hospital Central de Faro constitui-se como um Serviço Público instituído, organizado e administrado a pensar na população e na prestação de cuidados médicos diferenciados a doentes agudos. Ao longo dos anos muitas foram as adaptações de estrutura e de organização que sofreu, mudanças essas que alteraram a sua capacidade de resposta assistencial com acréscimo dos níveis de complexidade e de subespecialização nos Serviços. Com uma área total de 46.500 m², o complexo hospitalar é composto por um bloco principal, orientado a Sul, com 8 pisos, divididos em áreas poente e nascente. O Hospital Central de Faro dispõe de um Serviço de Urgência Polivalente que engloba a Urgência Geral, a Urgência de Ginecologia e Obstetrícia e a Urgência Pediátrica.

O Internamento está estruturado por especialidades clínicas. Dispõe ainda de Unidades de Cuidados Neonatais e Pediátricos, de Cuidados Intensivos Polivalente e de Cuidados Intensivos Coronários.

O Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa, foi criado em 19 de Julho de 2007, tendo o seu primeiro Conselho de Administração sido nomeado em 22 de Outubro de 2007. O CHTS incorpora modernas tecnologias da saúde, particularmente sistemas de informação e

comunicação nas áreas clínicas, administrativas e de gestão. Integra duas unidades hospitalares, a Unidade Hospital Padre Américo – Vale do Sousa, sediada em Penafiel e inaugurada em 2001 e a Unidade Hospital de São Gonçalo que deriva da adaptação e ampliação de um antigo quartel de artilharia. A sua fundação reporta ao início do séc. XVI, não se conhecendo, contudo, a data precisa, pois o fogo, aquando das invasões napoleónicas à então Vila de Amarante, destruiu a grande maioria da documentação arquivada na Misericórdia, entidade que o administrava. No entanto e por documentação existente no arquivo histórico da Misericórdia do Porto, sabe-se de referências à Misericórdia de Amarante datadas de 1530, fazendo crer que a sua fundação seja anterior a esse ano. Passando por vários locais da cidade, o Hospital acaba por se fixar no actual edifício, inaugurado a 19 de Dezembro de 1961, tendo este derivado da adaptação e ampliação de um antigo quartel de Artilharia, mantendo a sua denominação como Hospital da Misericórdia São Gonçalo de Amarante.

A **Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo**, EPE integra o Hospital José Joaquim Fernandes (Beja), o Hospital de São Paulo (Serpa) e o Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Alentejo (Unidade de Saúde Pública e todos os Centros de Saúde do distrito de Beja, com excepção do Centro de Saúde de Odemira). A Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE integra o Hospital José Joaquim Fernandes (Beja), o Hospital de São Paulo (Serpa) e o Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Alentejo (Unidade de Saúde Pública e todos os centros de saúde do distrito de Beja, com excepção do Centro de Saúde de Odemira), incluindo perto de 80 Extensões de Saúde. A ULSBA conta ainda com a colaboração de cerca de 2.000 profissionais.

Hospital do Barreiro - Inaugurado a 18 de Janeiro de 1959 e dirigido pela Santa Casa da Misericórdia, o Hospital Nossa Senhora do Rosário consistia numa estrutura mais pequena e menos diferenciada, que funcionou durante quase 30 anos, com cerca de 115 camas. Em Setembro de 1995 viu a sua designação ser alterada para Hospital Nossa Senhora do Rosário – Barreiro. Em Dezembro de 2002, o Decreto-Lei n.º 299/2002 transformou a instituição numa sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Três anos mais tarde, o Decreto-Lei n.º 233/2005 transformou a instituição em entidade pública empresarial, passando a ser designada de Hospital de Nossa Senhora do Rosário, E.P.E.. O HNSR é um Hospital Distrital Geral com 35 valências clínicas, prestando assistência ao nível do Internamento, Consulta Externa, Urgência, Hospital de Dia, Assistência Domiciliária e assegura, praticamente, todos os Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica daí decorrentes. Com uma área de influência que engloba os concelhos do Barreiro, Moita, Montijo e Alcochete, a instituição serve uma população de cerca de 200 mil habitantes, de acordo com o Censo de 2001.

O Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE é constituído por 4 unidades hospitalares e uma unidade de cuidados continuados: As unidades hospitalares de Vila Real, onde se situa a sede social, de Chaves, de Lamego e de Peso da Régua e a unidade de Cuidados Continuados de Convalescença e de Cuidados Paliativos de Vila Pouca de Aguiar.

No Centro Hospitalar encontrará um conjunto diversificado de serviços e uma equipa de profissionais qualificados, que estarão sempre ao seu dispor, para o receber com todo o profissionalismo e dedicação.

Centro Hospitalar do Médio Tejo - A necessidade de rentabilizar recursos humanos, financeiros e técnicos, promovendo a complementaridade originou a constituição do Grupo Hospitalar do Médio Tejo, através da Portaria n.º 209/2000, de 6 de Abril. Os Hospitais Distritais de Abrantes, Tomar e Torres Novas, embora mantendo a sua natureza de pessoas colectivas públicas com autonomia administrativa e financeira, passaram a estar sujeitos a uma coordenação comum. Em 2001, a Portaria 1277, de 13 de Novembro extinguiu os três Hospitais Distritais e integrou-os numa única instituição, com uma gestão comum e integrada: O Centro Hospitalar do Médio Tejo. Em Dezembro de 2002, o Decreto-Lei n.º 301/2002 transformou o Centro Hospitalar em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, com a designação de Centro Hospitalar do Médio Tejo, SA. A última alteração é feita em Dezembro de 2005, através do Decreto-Lei n.º 233/2005, que transforma os 31 Hospitais S.A. em Entidades Públicas Empresariais, E.P.E..

O Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio é formado por duas Unidades Hospitalares: Portimão e Lagos.

Portimão: A primeira referência conhecida sobre uma Unidade de Saúde em Portimão é do segundo quartel do século XVIII, mencionando um Hospital de S. Nicolau, a funcionar no Colégio dos Jesuítas (1660), gerido pela Santa Casa da Misericórdia. Em 1973 é inaugurado o Hospital Distrital de Portimão, construído pelo Estado, em terreno doado à Santa Casa da Misericórdia. Em 1975 o Hospital é nacionalizado. Em 1999 entra em funcionamento o Hospital do Barlavento Algarvio, construído pelo Ministério da Saúde, transformado em sociedade anónima em 2002.

Lagos: A existência de hospitais na cidade de Lagos remonta ao início do século XV. Mais tarde, por volta de 1500, foi fundada a Santa Casa da Misericórdia de Lagos, tendo sido criado um Hospital. Existiram outras Unidades de Saúde em Lagos, nomeadamente gafarias e um Hospital Militar. Nos anos 60 do século XX, o Hospital da Misericórdia de Lagos passou a Hospital Concelhio. Em 1975 foi nacionalizado, passando a Hospital Distrital em 1983. A ideia

de criar um Hospital no Barlavento Algarvio, data do final da década de 80 e previa a integração do Hospital Distrital de Lagos, o que veio a ocorrer em 2004, com a criação do Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio.

CHBA: Em 2004 é criado o CHBA, SA, integrando a Unidade Hospitalar de Portimão e a Unidade Hospitalar de Lagos. Nova alteração ocorreu com a criação do Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio, EPE a 31 de Dezembro de 2005. No futuro ocorrerá ainda a criação de uma Unidade Local de Saúde, integrando o CHBA e os centros de saúde do Barlavento Algarvio.

O Hospital Fernando Fonseca (HFF), tem como objectivo exclusivo a prestação de cuidados de saúde à população dos concelhos de Amadora e de Sintra, a qual, hoje, ultrapassa os 650.000 habitantes. Na prossecução dos seus objectivos, o HFF procura, de forma voluntária, adoptar comportamentos que traduzam exemplos de responsabilidade social e decisões socialmente responsáveis. A partir de 1 de Janeiro de 2009, o Hospital Fernando da Fonseca (Amadora/Sintra) passou a Entidade Pública Empresarial (EPE). Esta unidade hospitalar do Serviço Nacional de Saúde deixou de ser gerida pelo Grupo José de Mello Saúde, passando a gestão a ser assegurada pelo sector público. Actualmente, o Hospital Fernando da Fonseca conta com um quadro de cerca de 2.300 profissionais, entre médicos, gestores, enfermeiros, técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, administrativos e auxiliares.

Centro Hospitalar do Nordeste, E.P.E criado pelo DL233_2005 de 29 de Dezembro, é uma Entidade Pública Empresarial, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, que sucedeu às pessoas colectivas Hospital Distrital de Bragança, SA, Hospital Distrital de Mirandela, SPA e Hospital Distrital de Macedo de Cavaleiros, SPA, assumindo todos os seus direitos e obrigações. Com sede social na cidade de Bragança, tem como área de influência os doze Concelhos do distrito, tendo como objecto a prestação de cuidados de saúde a 145.486 cidadãos.